

# SVILUPPO QUALITÀ PUNTI VENDITA BTOC - FORMARE LA RETE DISTRIBUTIVA - INTERCETTARE I BISOGNI DEI CLIENTI

*ONLINE MASTERCLASS (3MODULI DA 3 ORE CIASCUNO)*

## DATE

17,24 ,31 ottobre 2024

## ORARIO

14:00 alle 17:00

## DURATA COMPLESSIVA

9 ore

## COSTO

### Associato

450€+iva prima iscrizione 50% di  
sconto dalla seconda

### Non associato

540€+iva prima iscrizione  
50% di sconto dalla seconda

## DESTINATARI

Commerciale, marketing

## OBIETTIVI

formare la rete distributiva al fine di migliorare la qualità del servizio offerto ai clienti.

## CONTENUTI

focus su cliente

come coinvolgerlo (engagement) e fidelizzarlo

la comunicazione col cliente:

atmosfera del punto vendita

elementi di visual merchandising

miglioramento continuo dei processi di vendita:

valutazione dei bisogni

presentazione

gestione delle obiezioni

chiusura

gestione della rete distributiva

la coordinazione del personale

la gestione del customer service

l'analisi dei dati di vendita

## METODOLOGIA

casi di successo: Nike, Zara

pillole di formazione applicate alla propria realtà aziendale

esercizi di comunicazione: la gestione delle obiezioni

**Docente\_ [Barbara Cazzola LinkedIn](#)**

## UFFICIO FORMAZIONE

formazione@federlegnoarredo.it

Marika Petrillo (+39) 02 80604 302  
marika.petrillo@federlegnoarredo.it



Iscriviti  
qui